

## Universitas Bina Nusantara

---

### Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Skripsi Strata 1 Semester Ganjil tahun 2009 / 2010

#### **ANALISIS DAN PERANCANGAN E-CRM PADA PT. MULTI SUPERINDO MANUNGGAL**

Karin Tamara  
1000838601

#### **Abstrak**

Kunci keberhasilan suatu perusahaan bukan semata terletak pada produk atau jasa yang ditawarkan akan tetapi seberapa jauh upaya perusahaan dalam memuaskan kebutuhan pelanggannya. Maksudnya adalah, bagaimana perusahaan menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Hasil analisis sistem yang berjalan menunjukkan bahwa masalah yang dihadapi perusahaan adalah pelayanan perusahaan kepada pelanggannya masih belum optimal dan . Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk menganalisis strategi yang tepat bagi perusahaan dan merancang sistem yang mendukung pelaksanaan strategi tersebut. Metode analisis yang dipakai dalam menganalisis industri dengan model lima kekuatan Porter, dan perumusan strategi menggunakan metode analisis lingkungan eksternal dan internal perusahaan dengan matriks IFE, dan EFE, dilanjutkan dengan matriks SWOT, dan keputusan strategi berdasarkan matriks QSPM. Hasil dari perumusan strategi adalah strategi penetrasi pasar. Sistem E-CRM dinilai paling tepat untuk mengimplementasikan strategi ini sekaligus mengatasi permasalahan yang dihadapi perusahaan. Sistem E-CRM yang berbasis web berfokus pada pembangunan dan pemeliharaan hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang dapat memberikan nilai tambah bagi keduanya. Sistem E-CRM ini diharapkan dapat mempermudah pelanggan untuk melakukan transaksi pemesanan serta mendapat layanan pelanggan, dan juga untuk calon pelanggan untuk mengakses informasi perusahaan yang akurat. Perancangan sistem E-CRM dilakukan menggunakan metode 7C.

Kata kunci : Analisis , Perancangan , E-CRM , Pelanggan, Porter , SWOT , 7C